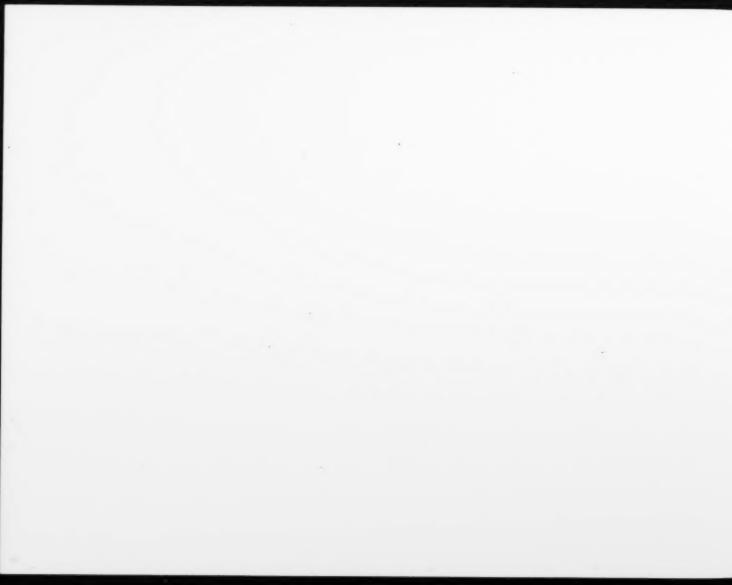


Martin Descharngil postode la Sernaine quiblicate des personnes disclarates



Plan d'action 2008-2009

de l'Office des personnes handicapées du Québec à l'égard des personnes handicapées

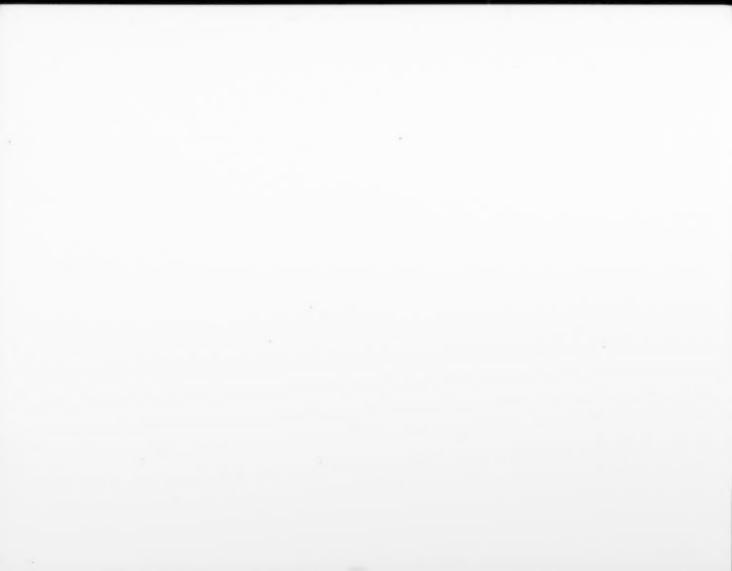
Dépôt légal - 2009 Bibliothèque et Archives nationales du Québec Bibliothèque et Archives Canada

ISSN: 1719-7406

ISBN: 978-2-550-55284-0

TABLE DES MATIÈRES

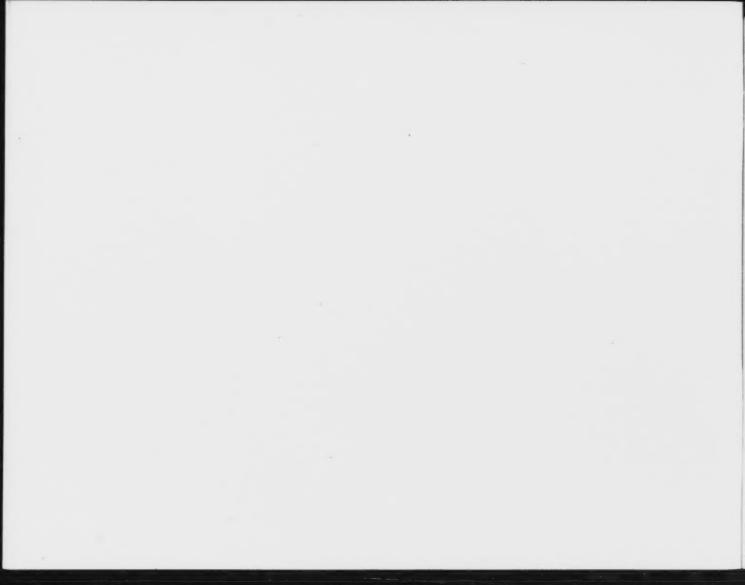
INTRODUCTION	
PARTIE I - CONTEXTE GÉNÉRAL	
1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION	
1.1 LA MISSION DE L'OFFICE	
1.2 SES SECTEURS D'ACTIVITÉ	8
2. BILAN DU PLAN D'ACTION 2007-2008	0
2.1 ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE	
2.1.1 Rappel des objectifs.	
2.1.2 Bilan des mesures mises en œuvre	
2.1.3 Résultats	
2.1.4 Recommandations	10
2.2 ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION	10
2.2.1 Rappel des objectifs.	10
2.2.2 Bilan des mesures mises en œuvre	10
2.2.3 Résultats	
2.2.4 Recommandations	
2.3 ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC	
2.3.1 Rappel des objectifs.	
2.3.2 Bilan de mesures mises en œuvre	. 12
2.3.3 Résultats	
2.3.4 Recommandations	14
2.3.5 Conclusion	. 15
PARTIE II - PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2008-2009	. 17
3. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU PLAN D'ACTION.	. 18
4. OBSTACLES RELEVÉS ET PRIORITÉS D'ACTION	. 19
4.1 AU REGARD DE SA MISSION GÉNÉRALE	.19
4.1.1 Obstacles	
4.1.2 Objectifs et mesures retenues	19
4.2 AU REGARD DES SERVICES À LA POPULATION.	. 19
4.2.1 Obstacles.	
4.2.2 Objectifs et mesures retenues	
4.3 ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC	.20
4.3.1 Obstacles	20
4.3.2 Objectifs et mesures retenues	. 20
4.4 TABLEAU DU PLAN D'ACTION 2008-2009 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES.	
5. MÉCANISMES DE SUIVI.	. 27
6. ADOPTION ET DIFFUSION.	
CONCLUSION	
ANNEXE 1 - TABLEAU SYNTHÉSE BILAN 2007-2008	
ANNEXE 2 - SECTEURS D'ACTIVITÉ	. 37
SES SECTEURS D'ACTIVITÉ	



INTRODUCTION

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après la Loi) prévoit que chaque ministère et organisme public, qui emploie au moins 50 personnes, élabore, adopte et rende public annuellement un plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions.

Le plan d'action 2008-2009 de l'Office des personnes handicapées du Québec (ci-après l'Office) dresse d'abord un bilan des mesures prises au cours de l'année 2007-2008, identifie les obstacles qui persistent, que ce soit dans le cadre de la mission de l'Office ou de ses interrelations avec les personnes handicapées, et présente les mesures envisagées pour l'année qui débute. À l'instar de l'année précédente, la période couverte par le plan d'action correspond à l'année financière de l'Office, soit du 1" avril au 31 mars.





PARTIE I Contexte général

1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION

1.1 La mission de l'Office

L'Office a pour mission de veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la Loi et de s'assurer, dans la mesure des pouvoirs qui lui sont conférés, que les ministères et leurs réseaux, les municipalités et les organismes publics et privés poursuivent leurs efforts afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées de participer ainsi pleinement à la vie en société.

L'Office veille également à la coordination des actions relatives à l'élaboration et à la prestation des services qui concernent les personnes handicapées et leur famille. Il doit conseiller le ministre responsable, le gouvernement, ses ministères et leurs réseaux, les municipalités et tout organisme public ou privé sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées. Pour ce faire, il analyse et évalue les lois, les politiques, les programmes, les plans d'action et les services offerts et formule toutes les recommandations qu'il estime appropriées. Il favorise et évalue, sur une base collective, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. En plus de promouvoir les intérêts de ces dernières et de leur famille, l'Office les informe, les conseille, les assiste et fait des représentations en leur faveur, tant sur une base individuelle que collective.

Les nouvelles mesures législatives adoptées en décembre 2004 réaffirment les rôles de veille et de conseil de l'Office et donnent une nouvelle impulsion à l'action gouvernementale à l'égard des personnes handicapées en responsabilisant les ministères, les municipalités et l'ensemble des organismes publics et privés en ce qui concerne les mesures à mettre en place dans leurs champs de compétence respectifs.

En plus d'agir auprès des personnes handicapées et de leur famille dans leurs démarches d'intégration, d'information et d'obtention des services auxquels elles ont droit, l'Office travaille donc en collaboration avec un ensemble de partenaires qui œuvrent au sein du mouvement associatif, aux différents paliers de gouvernement, dans le milieu de la recherche et dans l'ensemble des ministères et organismes incluant leurs réseaux régionaux et locaux.

1.2 Ses secteurs d'activité

Dans son plan d'action 2007-2008, l'Office avait regroupé ses activités en trois grands secteurs : la mission générale, les services à la population et les activités à titre de gestionnaire d'un organisme public. Le bilan faisait donc un rappel des obstacles pour chacun de ces secteurs, indiquait les activités réalisées et les résultats atteints et proposait une brève analyse des écarts observés. L'annexe 1 présente un tableau synthèse de ces informations.

Le plan d'action 2008-2009 fera référence aux mêmes secteurs d'activité dont la description apparaît à l'annexe 2.

2. BILAN DU PLAN D'ACTION 2007-2008

2.1 Actions à l'égard de la mission générale

2.1.1 Rappel des objectifs

Les deux objectifs identifiés par le plan d'action 2007-2008 concernant les actions à poser à l'égard de la mission générale de l'Office étaient les suivants ;

- D'ici le 31 mars 2008, améliorer la connaissance de l'Office, de son rôle, de ses activités, de ses productions et de ses positions par la population générale, incluant les personnes handicapées.
- 2. D'ici le 17 décembre 2007, actualiser la politique d'ensemble À part... égale.

2.1.2 Bilan des mesures mises en oeuvre

Le premier objectif identifié était sous l'entière responsabilité du Service des communications de l'Office. Ce dernier a réalisé avec succès la majorité des mesures retenues à cet effet. Les éléments achevés au cours de l'année 2007-2008 concernent la réalisation des activités du plan de communication stratégique en lien avec la démarche d'actualisation d'À part... égale, la révision du bulletin L'intégration et du cyberbulletin Express-O, ainsi que l'adaptation du site Web de l'Office afin de le rendre plus accessible aux utilisateurs, quelles que soient leurs incapacités. Les actions accomplies au 31 mars 2008 ciblant la diffusion de l'information relative à l'actualisation de la politique À part... égale sont : la publication et l'envoi d'une version éditée de la proposition de politique aux partenaires, la mise en ligne du document, la préparation et l'envoi de l'Express-O pour informer les partenaires et la population ainsi que la mise en œuvre des préparatifs pour la présentation de la proposition de politique lors de congrès internationaux (Vision 2008 et Rehabilitation International, Québec 2008). La révision et l'amélioration des publications du Service des communications ont été complétées selon les échéanciers. Le contenu de L'intégration a été revu et amélioré. Puis, le volume 2 de l'Express-O, diffusé le 3 décembre 2007, a été modifié afin d'être conforme aux directives pour l'accessibilité aux contenus Web version 1.0 de

l'initiative pour l'accessibilité du Web du W3C de niveau 3 ou AAA. De plus, en vue d'assurer le maintien de cette conformité, la webmestre de l'Office a reçu une formation spécialisée qui lui permet de s'assurer que toute modification ou tout ajout au site respecte les directives d'accessibilité.

Le plan de communication stratégique a été présenté au conseil d'administration de l'Office le 24 mai 2007. Les travaux relatifs à sa mise en œuvre ont été effectués et son bilan couvrant la période 2007-2008, en lien avec le plan stratégique 2005-2008, a été amorcé. Des délais administratifs ont retardé la présentation de ce bilan au conseil d'administration. Celui-ci devrait être à l'ordre du jour lors de la prochaine réunion en juin 2008.

Les préparatifs de l'édition de 2008 de la Semaine québécoise des personnes handicapées ont été entamés. Au 31 mars 2008, la planification de l'événement était toujours en cours. Les activités de cette semaine thématique se dérouleront du 1^{et} au 7 juin 2008.

L'actualisation de la politique d'ensemble À part... égale était sous la responsabilité de la Direction générale adjointe. L'ensemble des mesures qui ont permis son actualisation ont été effectuées. La proposition de politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité (ci-après À part entière) a été déposée au ministre responsable de la Loi, M. Philippe Couillard, le 17 décembre 2007.

2.1.3 Résultats

L'appréciation de l'objectif est déterminée par l'indicateur de suivi relatif à ce dernier. L'indicateur de suivi du premier objectif cible la proportion de la population générale qui connaît l'Office, son rôle, ses services, ses activités, ses productions et ses positions. Puis, l'indicateur du deuxième objectif est le dépôt de la proposition de politique gouvernementale au ministre responsable.

Il est impossible d'évaluer l'indicateur de suivi du premier objectif porté par le Service des communications. La réalisation d'un sondage avait été prévue, mais celui-ci n'a pas été fait. Cette situation n'est pas étrangère aux travaux effectués pour la concrétisation de l'actualisation de la politique d'ensemble À part... égale. Celle-ci a mobilisé une part importante des ressources de l'Office.

Le dépôt de la proposition de politique À part entière au ministre responsable de la Loi, le 17 décembre 2007, a permis de combler l'ensemble des travaux relatifs à l'atteinte de l'objectif.

2.1.4 Recommandations

Le Service des communications a effectué de nombreux travaux au courant de l'année 2007-2008. Toutefois, la non-réalisation du sondage ne permet pas d'apprécier l'impact des efforts mis en œuvre. L'exécution de celui-ci devrait être reportée au plan d'action 2008-2009.

L'objectif d'actualiser la politique d'ensemble À part... égale a été atteint par le dépôt de la proposition de politique À part entière en décembre 2007.

2.2 Actions à l'égard des services à la population

2.2.1 Rappel des obstacles

Les objectifs à l'égard des services à la population étaient :

- D'ici le 31 mars 2008, améliorer les connaissances de l'ensemble du personnel visé de l'Office à l'égard des communications adaptées utilisées par les personnes handicapées et des moyens de communication les plus adéquats.
- D'ici le 31 mars 2008, augmenter la proportion de vidéos accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation de l'Office.

2.2.2 Bilan des mesures mises en œuvre

L'amélioration des connaissances de l'ensemble du personnel visé de l'Office à l'égard des communications adaptées utilisées par les personnes handicapées et des moyens de communication les plus adéquats était sous la responsabilité du Service des communications en collaboration avec la Direction des services de soutien à la gestion. La mesure retenue pour combler cet objectif consistait à offrir une formation au personnel de l'Office concerné sur les modes de communication adaptés à utiliser avec les personnes handicapées. Au cours de l'année couverte par le plan d'action, deux personnes mandatées à la mise à bien du dossier ont rencontré quelques firmes. L'analyse des différentes formations offertes a permis de cibler l'organisme Handidactis et de conclure une entente avec ce dernier. Toutefois, bien que celui-ci offrait une formation s'apparentant aux besoins de l'Office, certaines modifications devaient être apportées pour répondre adéquatement aux standards préétablis. Ainsi, cette formation a eu lieu le 17 avril 2008.

Le deuxième objectif visé par les actions à l'égard des services à la population était sous la responsabilité de la Direction du partenariat et de l'intervention individuelle et du Centre de documentation. La mise à jour de la Politique d'acquisition et de développement de la collection du Centre de documentation, au courant de l'année, a permis d'entamer le processus d'accroissement de la proportion de vidéos ou DVD (sous-titrés, encodés ou traduits en Langue des signes québécoise) accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation de l'Office.

2.2.3 Résultats

L'indicateur de suivi du premier objectif consistait à apprécier le pourcentage du personnel de l'Office ayant suivi la formation du 17 avril dernier et estimant avoir amélioré leurs connaissances. Afin d'identifier la nature de l'effet engendré par la formation, le Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche a élaboré un questionnaire. Ce questionnaire a été transmis aux participants immédiatement après la formation. Des 22 personnes présentes à la formation, 20 ont rempli et remis le questionnaire. L'analyse des résultats

permet d'affirmer que 65 % des personnes ont amélioré leurs connaissances, et que l'ensemble du personnel de l'Office qui a suivi la formation est *en accord*, ou *plutôt en accord* avec l'affirmation : « Je me sens suffisamment outillé pour communiquer avec les personnes handicapées »,

Un second questionnaire, également produit par le Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche, a été transmis à l'ensemble du personnel de l'Office le 8 mai 2008. Celui-ci avait pour objectif d'identifier l'état de la connaissance à l'égard des communications adaptées à utiliser avec les personnes handicapées et de vérifier l'intérêt que suscite une telle formation. Parmi les 96 personnes qui ont rempli le questionnaire, 29 % ont une faible, ou aucune connaissance des méthodes de communication à utiliser avec les personnes handicapées, 6 % estiment que le manque de connaissance les a empêchées d'effectuer des tâches ou de prendre contact avec certaines personnes et 65 % désireraient assister à une formation si elle était à nouveau offerte. Les données révèlent des résultats mitigés à l'égard de l'atteinte de cet objectif. En effet, la proportion non négligeable d'employés de l'Office affirmant détenir une faible, ou aucune connaissance des méthodes de communication à utiliser avec les personnes handicapées doit être relevée. Ce constat vient diminuer l'appréciation des résultats engendrés par la formation offerte le 17 avril 2008.

Les résultats concernant le deuxième objectif sont signifiés par le pourcentage des documents vidéo accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs possible acquis durant l'année en fonction de leur disponibilité. Les mesures entreprises par la Direction du partenariat et de l'intervention individuelle et le Centre de documentation ont permis d'augmenter le pourcentage d'acquisition de documents vidéo accessibles. En effet, en 2007-2008, 36 % des DVD, CD et VHS acquis par le Centre de documentation (achat ou acquisition gratuite) sont accessibles aux personnes ayant une incapacité, comparativement à 31 % en 2006-2007. L'objectif d'augmenter la proportion de vidéos ou DVD sous-titrés, encodés ou traduits en Langue des signes québécoise peut donc être considéré comme étant atteint.

2.2.4 Recommandations

L'atteinte du premier objectif est mitigée. Selon le désir du personnel de l'Office, il serait intéressant qu'une autre séance de formation soit offerte. Si une telle action est envisagée, une révision du plan de formation devra être effectuée. Une formation plus détaillée et orientée vers une dynamique d'acteurs serait souhaitée. Il est donc recommandé que cet objectif soit reconduit pour l'année 2008-2009.

Le niveau d'acquisition de vidéos ou DVD (sous-titrés, encodés ou traduits en Langue des signes québécoise) par le Centre de documentation a augmenté de 5 % par rapport à l'année précédente. Il est recommandé que cet objectif soit reconduit pour le plan d'action 2008-2009 étant donné que l'Office a le souci-constant d'offrir un service accessible à tous ses utilisateurs.

2.3 Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public

2.3.1 Rappel des objectifs

Les objectifs liés aux actions posées comme gestionnaire d'un organisme public étaient au nombre de sept ;

- D'ici le 31 mars 2008, augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux équivalant à 11 %.
- 2. D'ici le 31 mars 2008, augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office.
- 3. D'ici le 31 mars 2008, réduire les difficultés rencontrées par les employés handicapés de l'Office dans l'accomplissement de leur travail au quotidien.

12

- D'ici le 31 mars 2008, améliorer l'accessibilité des locaux du siège social de l'Office.
- D'ici le 31 mars 2008, que le personnel de l'Office maîtrise les connaissances à l'égard des procédures d'évacuation et des mesures d'urgence concernant les personnes handicapées.
- D'ici le 31 mars 2008, rendre l'information de l'intranet accessible aux membres du personnel de l'Office ayant une incapacité visuelle.
- 7. D'ici le 31 mars 2008, identifier, dans chaque région du Québec, des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions.

2.3.2 Bilan de mesures mises en œuvre

Les deux premiers objectifs de cette section étaient sous la résponsabilité du Service des ressources humaines. En complément, une collaboration de l'ensemble des directions, particulièrement de la Direction de l'intervention nationale, a été sollicitée. Les mesures retenues pour combler les deux premiers objectifs consistaient à inscrire l'objectif de 15 % de personnes handicapées parmi les nouvelles embauches dans le plan d'action ministériel concernant le rajeunissement et la diversification des effectifs à l'Office ainsi que l'objectif de 11 % de représentativité de personnes handicapées dans la gestion prévisionnelle de main-d'œuvre 2007 2010.

Les mesures ont été entamées, voire entièrement réalisées. En effet, l'inscription de l'objectif de 15 % dans le plan d'action ministériel concernant le rajeunissement et la diversification des effectifs de l'Office a été faite le 18 septembre 2007, et l'objectif de 11 % dans la gestion prévisionnelle de maind'œuvre a été admis le 25 octobre 2007. De plus, l'ensemble des personnes handicapées inscrites sur les listes de déclaration d'aptitudes utilisées pour le recrutement ont été contactées. En ce qui concerne les stages, l'Office a accueilli quatre personnes en provenance du Programme de développement

de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et, suite à ce stage, une personne a obtenu un emploi occasionnel. Finalement, la Direction de l'intervention nationale a effectué trois contacts téléphoniques avec les représentants du Secrétariat du Conseil du trésor. En lien avec ces communications, l'Office a fourni une liste d'associations de personnes handicapées et une liste de parents de personnes handicapées afin d'aider le Secrétariat du Conseil du trésor à joindre les individus concernés pour les informer des opportunités qu'offre le PDEIPH.

Le troisième objectif était sous la responsabilité du Service des ressources humaines en collaboration avec les gestionnaires de l'Office. Les mesures liées à l'objectif consistaient à mettre à jour la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office, à faire connaître cette politique au personnel et aux gestionnaires de l'Office ainsi qu'à mettre en œuvre et à assurer le suivi de la politique auprès des employés visés.

L'ensemble des mesures liées à la réduction des difficultés rencontrées par les employés handicapés de l'Office dans l'accomplissement de leur travail au quotidien ont été réalisées. En effet, la mise à jour de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail a été adoptée le 12 novembre 2007, et des envois personnalisés ont été effectués le 30 novembre 2007 à l'ensemble des personnes handicapées à l'emploi de l'Office. De plus, une séance d'information à l'intention des gestionnaires a été réalisée lors du comité de direction du 12 décembre 2007. La Direction des services de soutien à la gestion a effectué à une opération « évaluation ergonomique » de l'ensemble des postes occupés par des personnes handicapées et a procédé à des rapports écrits aux gestionnaires accueillant une personne handicapée parmi leurs effectifs.

Les objectifs quatre et cinq mentionnés en début de section étaient sous la responsabilité exclusive de la Direction des services de soutien à la gestion. La mesure retenue pour la réalisation de l'objectif lié à l'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social de l'Office était l'accomplissement des travaux prévus au plan de travail 2007-2008 élaboré à la suite de l'analyse

faite en 2006. Au 31 mars 2008, le projet d'accessibilité était divisé en trois phases : 1^{ee} phase – côté Brock; 2^{ee} phase – extérieur de l'édifice; 3^{ee} phase – côté Lindsay. Les plans et devis de la phase 1 étaient terminés au 31 mars 2008 et la Société immobilière du Québec a procédé à la soumission pour la réalisation des travaux qui sont à prévoir de juin à octobre 2008. La conception des plans et devis de la phase 2 devrait débuter en mai 2008.

En ce qui concerne le cinquième objectif, la mesure retenue consistait à s'assurer que les mesures d'urgence soient connues de l'ensemble du personnel, tant au siège social qu'en région. Les travaux effectués pour combler l'objectif ont été réalisés au siège social de l'Office. L'ensemble du personnel a reçu un aide-mémoire et une note de rappel indiquant que les procédures sont dans l'intranet. De plus, 75 fiches d'information ont été installées et le guide de l'employé, distribué à tous les nouveaux employés de l'Office, contient toute la documentation nécessaire. Toutefois, le personnel en région n'a pas été informé. Ces derniers seront avisés au courant de l'année 2008-2009.

Le sixième objectif consiste à ce que l'intranet soit accessible au personnel de l'Office ayant une incapacité visuelle, afin que ce dernier soit conforme aux directives pour l'accessibilité aux contenus Web version 1.0 de l'initiative pour l'accessibilité du Web du W3C de niveau 3 ou AAA. Le dossier était sous la responsabilité du Service des communications. Des travaux visant l'atteinte du niveau 2 ou AA ont été réalisés au courant de l'année. Au 31 mars 2008, l'intranet de l'Office au niveau 2 ou AA n'était pas en fonction. Toutefois, celui-ci le sera en juin 2008.

Finalement, le septième objectif a été suivi par la mesure de l'avancement des démarches consistant à établir un registre des salles de réunion et des lieux d'hébergement accessibles aux personnes handicapées. Au 31 mars 2008, une grille d'évaluation identifiant les besoins spécifiques de l'Office avait été produite. Une première évaluation a été réalisée pour les hôtels et les salles de réunion des régions de Montréal et de Québec à partir des fiches provenant du Centre de services partagés. La production du registre n'est pas encore entamée.

2.3.3 Résultats

Les indicateurs de suivi des deux premiers objectifs consistaient à identifier le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office ainsi que le pourcentage d'embauche de personnes handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées. Au 31 mars 2008, le pourcentage d'employés handicapés au sein des effectifs de l'Office était de 9,3 % (14 sur 150), et 5,1 % (2 sur 39) des embauches ont été comblées par des personnes handicapées. Les faibles pourcentages identifiés cachent toutefois un énorme travail de recherche effectué par le Service des ressources humaines. En effet, parmi les 140 personnes handicapées contactées pour un emploi au sein de l'Office, 129 n'ont pas manifesté d'intérêt (déjà en emploi, non intéressées à la ville, pas de retour d'appel, etc.), dix ont été retranchées suite à la réception et à l'analyse de leur curriculum vitae et une n'a pas été retenue suite à l'entrevue. Ainsi, les deux personnes embauchées au cours de l'année ont été recrutées suite à un stage au sein de l'Office et par l'attribution d'un ticket de recrutement. Les efforts consentis au recrutement de personnes handicapées sont donc considérables et les pourcentages, rappelons-le, ne reflètent pas nécessairement l'imposant travail effectué par le Service des ressources humaines.

L'objectif se rapportant à la réduction des difficultés rencontrées par les employés handicapés de l'Office dans l'accomplissement de leur travail quotidien est exprimé par le taux de satisfaction des employés handicapés à l'égard de l'application de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office. Afin d'être en mesure de pouvoir fournir ces données, le Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche a procédé à la diffusion d'un questionnaire le 8 mai 2008. Parmi les 95 personnes qui ont complété les questions relatives à l'objectif, 64 % des répondants ont affirmé connaître la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office et 9,5 % disent avoir besoin d'une adaptation de leur poste de travail, de leur milieu ou de l'organisation de leurs tâches en raison d'une incapacité. Des neuf personnes ayant répondu au questionnaire et bénéficiant des retombées de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office, huit d'entre elles (une s'est abstenue de répondre) affirment être

satisfaites des adaptations apportées, quatre disent qu'une réévaluation régulière (annuelle) de leurs besoins d'adaptation leur est offerte, contrairement à cinq qui affirment le contraire. Toutefois, l'ensemble des personnes interrogées à cet effet affirment être satisfaites de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office.

Le quatrième objectif est évalué par les améliorations apportées à l'accessibilité du siège social. Comme il a été mentionné précédemment, certains travaux sont en cours et les échéanciers relatifs aux prochaines phases figurent à l'agenda.

L'objectif visant à ce que le personnel de l'Office maîtrise les connaissances à l'égard des procédures d'évacuation et des mesures d'urgence concernant les personnes handicapées est déterminé par la proportion d'employés de l'Office qui déclarent maîtriser ces connaissances. Il est important de préciser que la Direction des services de soutien à la gestion a effectué un important travail de représentation et de valorisation des méthodes d'urgence à adopter au sein du siège social de l'Office. Toutefois, le niveau de connaissance est une mesure assujettie à l'intégration de la matière divulguée. De plus, comme l'indique le bilan des mesures mises en œuvre, le personnel des régions n'a pas été informé des modalités à adopter. Le questionnaire que le Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche a distribué le 8 mai 2008 à l'ensemble des employés de l'Office, indique que 52 % des personnes affirment bien connaître les procédures d'évacuation et les mesures d'urgence de l'Office concernant les personnes handicapées.

L'indicateur de suivi du sixième objectif est défini par le taux de satisfaction des employés de l'Office qui ont une incapacité visuelle à l'égard de l'accessibilité de l'intranet. Afin de déterminer le niveau de satisfaction, le Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche a produit un questionnaire que les employés visés par la mesure ont rempli le 8 mai 2008. Les individus concernés affirment ne pas consulter l'intranet de l'Office et considèrent le niveau atteint au 31 mars 2008 inaccessible.

L'identification dans chaque région du Québec des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions, est effectuée par la production d'un registre contenant les coordonnées et les caractéristiques de salles de réunion et de lieux d'hébergement accessibles aux personnes handicapées. La production de ce registre nécessite une somme de travail importante. Une identification préliminaire a été amorcée, mais le registre n'a pas encore été rédigé.

2.3.4 Recommandations

Le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office est de 9,3 % et la proportion parmi les nouvelles embauches est de 5,1 %. De nombreux efforts ont été consentis afin d'atteindre les niveaux fixés par les objectifs du plan d'action 2007-2008 qui étaient respectivement de 11 % et 15 %. Malgré les efforts, un écart persiste entre les objectifs fixés et les résultats atteints au 31 mars 2008. Des démarches faites par la Direction de l'intervention nationale auprès du Secrétariat du Conseil du trésor pourraient avoir des répercussions positives au cours des prochains mois et années. Il est recommandé de reporter l'objectif lié à l'augmentation de la proportion de personnes handicapées embauchées pour la prochaine année et de renforcer les efforts de représentation auprès du Secrétariat du Conseil du trésor.

La mise à jour de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office a été réalisée dans les délais prescrits. Les retombées positives engendrées par l'ensemble des mesures visées par la mise en application de la version revisitée de la politique ont été calculées et sont conformes aux attentes. Il est recommandé qu'un rafraîchissement annuel de l'existence de cette politique soit effectué auprès des employés de l'Office. De plus, conformément à la mesure 11 de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail, il est recommandé d'effectuer un suivi systématique à tous les six mois du niveau de satisfaction de l'adaptation effectuée, pour que les gains acquis au cours de l'année soient conservés.

L'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social de l'Office constitue une priorité. L'avancement du dossier est constant. De plus, la planification des travaux à effectuer pour les prochaines années est en cours. Il est recommandé de reconduire cet objectif pour l'année 2008-2009.

La diffusion des informations relatives aux procédures d'évacuation et aux mesures d'urgence concernant les personnes handicapées a été effectuée au sein du personnel œuvrant au siège social de l'Office. La transmission de l'information au personnel travaillant en région a été reportée à l'année 2008-2009. Les résultats mitigés laissent entendre que d'autres moyens devraient être envisagés afin de faire connaître les mesures d'évacuation et les mesures d'urgence concernant les personnes handicapées. Il est recommandé de reconduire cet objectif au plan d'action 2008-2009.

Des travaux restent à être effectués afin que l'intranet atteigne le niveau 2 ou AA et qu'il réponde aux standards souhaités de l'Office. Il faut rappeler toutefois que le niveau 2 ou AA sera en fonction à la fin de juin 2008. L'intranet de l'Office sera donc, à compter de cette date, accessible au personnel ayant une incapacité visuelle. Cependant, une réflexion devra être entamée concernant la nécessité d'atteindre le niveau 3 ou AAA. En effet, il semblerait que le niveau 2 ou AA soit suffisant et requiert moins de ressources. Il est recommandé de reporter l'évaluation de la satisfaction des employés de l'Office qui ont une incapacité visuelle à l'égard de l'accessibilité de l'intranet de niveau 2 ou AA au plan d'action 2008-2009.

La rédaction d'un registre identifiant dans chaque région du Québec des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions, nécessitera une participation du personnel présent en région. Il est suggéré de reporter cet objectif au plan d'action 2008-2009.

2.3.5 Conclusion

L'analyse des objectifs fixés par le plan d'action 2007-2008 de l'Office permet de constater que de nombreuses mesures ont été mises en œuvre afin que ces derniers soient réalisés dans les délais impartis. Aucun élément ciblé n'est resté à son état d'origine, et les efforts consentis par l'Office se sont soldés par l'attribution d'une amélioration des actions à l'égard de sa mission générale, des services à la population et comme gestionnaire d'un organisme public. Bien qu'un bon nombre des objectifs du plan d'action soient atteints, certains d'entre eux devraient être reconduits. Le tableau synthèse de l'évaluation du plan d'action 2007-2008 de l'Office des personnes handicapées du Québec à l'égard des personnes handicapées en annexe résume l'information relative à chacun des objectifs et présente les résultats et les recommandations émises.





PARTIE II
Présentation du plan d'action 2008-2009

3. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU PLAN D'ACTION

En vue d'assurer la continuité des actions de l'Office à l'égard des personnes handicapées, de permettre une évaluation de l'atteinte des objectifs et de suggérer des corrections au besoin, ce plan d'action a été élaboré par un groupe de travail constitué de professionnels de différentes directions, sous la gouverne de la directrice générale adjointe.

Le groupe de travail s'est largement inspiré du bilan du plan d'action 2007-2008 pour l'élaboration de ce plan d'action. Le bilan précédent a démontré que certains obstacles persistent tou, 3.5. Ils apparaissent conséquemment de nouveau dans ce plan d'action. Il en est de même pour les objectifs qui s'y rapportent ainsi que pour certaines mesures.

Dans les pages qui suivent, nous présentons donc des obstacles auxquels l'Office a accordé la priorité pour l'année 2008-2009. Il peut s'agir d'obstacles identifiés lors de l'exercice d'établissement des priorités ou, comme nous l'avons précisé, d'obstacles de 2007-2008 qui, malgré la mise en place de mesures visant à les éliminer, sont reconduits en raison de leur persistance ou en raison de délais dans l'application desdites mesures. Ils sont présentés en fonction de la mission générale de l'Office, des services à la population ou de ses responsabilités en tant que gestionnaire d'un organisme public.

4. OBSTACLES RELEVÉS ET PRIORITÉS D'ACTION

4.1 Au regard de sa mission générale

4.1.1 Obstacles

Bien que la question soit à nouveau inscrite au plan d'action en continuité avec celui de 2007-2008, le manque d'information de l'Office concernant le niveau de connaissance de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famille, au regard « de son rôle, de ses activités, de ses productions et de ses positions » fait place à une vision axée sur le manque de connaissance au regard « des enjeux relatifs à la participation sociale des personnes handicapées ».

L'Office identifie également l'absence d'actions concertées et planifiées au regard de la mise en œuvre de la proposition de politique À part entière parmi les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

4.1.2 Objectifs et mesures retenues

En vue d'estimer le niveau de connaissance de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famille, au regard des enjeux liés à la participation sociale des personnes handicapées, l'Office mênera un sondage. À la lumière des résultats du sondage, le Service des communications de l'Office élaborera, le plus tôt possible après son adoption, une campagne de promotion de la politique À part entière.

La Semaine québécoise des personnes handicapées, du 1^{er} au 7 juin 2008, servira à nouveau de plate-forme de diffusion des enjeux liés à la participation sociale des personnes handicapées.

Par ailleurs, pour favoriser la concertation et la planification des actions au regard de la mise en œuvre de la proposition de politique, l'Office déposera au ministre responsable de l'application de la Loi un premier plan global de mise en œuvre (PGMO) incluant ses propres engagements.

4.2 Au regard des services à la population

4.2.1 Obstacles

L'Office juge insuffisants les outils de formation en communications adaptées destinés à augmenter le niveau de connaissance de son personnel appelé à interagir avec la clientèle.

Par ailleurs, il est aussi noté que la collection vidéo du Centre de documentation de l'Office ne compte pas suffisamment de documents accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs.

Dans un autre ordre d'idées, l'Office note une absence de lecture globale et systématique des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevés dans le cadre de la fonction d'intervention individuelle qu'il assume.

4.2.2 Objectifs et mesures retenues

L'Office se propose d'améliorer les outils de formation en communications adaptées. Le plan de formation sera de deux ordres : une formation de base pour tout le nouveau personnel dont la fonction est ciblée et une formation plus élaborée destinée au personnel expérimenté dans l'exercice des fonctions ciblées.

L'Office continuera d'augmenter la proportion de documents accessibles dans la collection vidéo de son centre de documentation. Ainsi, l'Office appliquera sa politique d'achat en prêtant attention à la mesure consistant à acheter, lorsque disponibles, des documents vidéo sous-titrés, encodés ou en Langue des signes québécoise (LSQ).

En réponse à l'absence de lecture globale et systématique des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, l'Office rendra disponible annuellement un rapport sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil incluant un mécanisme assurant une lecture globale et systématique. Le système de gestion des dossiers (SGD) sera

modifié en conséquence. De plus, dès janvier 2009, l'Office rendra disponible un rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil menées en matière d'emploi à partir des données compilées du SGD.

En dernier lieu, un cadre de référence sur le recours au plan de services pour les personnes handicapées et leur famille s'adressant à l'Office sera élaboré afin que celles qui le requièrent bénéficient d'un suivi à cet égard.

4.3 Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public

4.3.1 Obstacles

L'Office désire toujours atteindre un taux minimum de 11 % de personnes handicapées à son emploi et augmenter à 15 % cette même proportion parmi les nouvelles embauches.

Dans un autre ordre d'idées, l'Office maintient sa préoccupation face à certaines difficultés rencontrées par ses employés handicapés dans l'accomplissement de leur travail au quotidien, que ce soit en matière d'organisation du travail ou d'adaptation des postes et du milieu de travail. L'intranet, notamment, se révèle également difficile d'accès pour les employés de l'Office ayant une incapacité visuelle.

Sur le plan architectural, certains locaux de l'Office ne sont pas accessibles aux personnes handicapées. En ce qui a trait aux lieux externes où l'Office peut tenir des événements, l'absence d'un registre de ces endroits représente aussi un obstacle.

L'absence d'un registre de lieux accessibles à l'extérieur des locaux de l'Office pose problème, par exemple, lorsque vient le moment de planifier les rencontres de son conseil d'administration, de tenir des réunions avec des partenaires ou d'organiser tout événement impliquant des personnes handicapées.

Enfin, la connaissance limitée de l'ensemble du personnel de l'Office à l'égard des procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement représente un danger potentiel.

4.3.2 Objectifs et mesures retenues

En vue d'atteindre les niveaux de 11 % de personnes handicapées à son emploi et de 15 % de nouvelles embauches de personnes handicapées, l'Office ciblera et contactera le maximum de personnes handicapées dont le nom apparaît sur les listes de déclaration d'aptitudes (LDA) pour leur offrir la possibilité d'être candidates à des emplois qui ne sont pas nécessairement situés dans les régions d'intérêt qu'elles ont indiquées. Aussi l'Office s'intéressera aux demandes de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) dans la perspective d'embaucher les personnes handicapées ayant réussi leur stage.

L'Office renforcera ses représentations auprès du Secrétairiat du Conseil du Trésor (SCT) afin de le sensibiliser à publiciser davantage les appels de candidatures auprès des personnes handicapées lors de la tenue de concours de recrutement « grand public ». Il sensibilisera également le SCT à l'importance d'amener les ministères et organismes (M/O) à intégrer à leur plan directeur ou à leur plan prévisionnel de main d'œuvre la préoccupation d'embauche et de rétention des personnes handicapées et à indiquer les actions possées à leur plan d'action annuel à l'égard de l'intégration des personnes handicapées. Finalement, il recensera les canaux de diffusion utilisés par le Centre des services partagés du Québec (CSPQ) lors de la tenue de concours de recrutement grand public.

En vue de réduire les difficultés rencontrées par ses employés handicapés dans le cadre de leurs fonctions, l'Office entend, d'une part, réviser annuellement sa Politique d'adaptation de poste et du milieu de travail et, d'autre part, assurer un suivi systématique aux six mois auprès des employés handicapés de l'Office ayant eu une adaptation de poste. Aussi, l'Oiffice évaluera le niveau d'accessibilité de l'intranet que requièrent les employés ayant une incapacité visuelle (2A ou 3A), afin de le rendre plus accessible.

En ce qui a trait à l'accessibilité architecturale, l'Office poursuit l'application du plan de travail 2007-2008 et verra à la réalisation du plan de travail 2008-2009.

Pour que soient connus dans chaque région du Québec les établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunion, ûne recherche sera faite, et les résultats, conciliés dans un registre.

En matière d'évacuation, l'Office rediffusera systématiquement les informations pertinentes au regard des procédures, incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement. Une note sera transmise au personnel du siège social afin de le sensibiliser à l'importance de connaître ces procédures et mesures. Tout le nouveau personnel sera informé au moment de l'accueil. Par ailleurs, les directeurs de l'intervention collective régionale se verront confier la responsabilité au regard de la diffusion des plans d'évacuation des édifices où se trouve le personnel qu'ils dirigent et de l'information du nouveau personnel qu'ils accueillent.

4.4 Tableau du plan d'action 2008-2009 à l'égard des personnes handicapées

Le tableau 1 présente une synthèse du plan d'action 2008-2009 de l'Office. Pour chacun des obstacles, le secteur, le responsable, le ou les objectifs, les mesures ou moyens retenus, l'échéancier et les indicateurs de suivi sont indiqués.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2008-2009,

Actions à l'égard de la mission générale

En continuité avec le plan d'action 2006-2007

Secteur d'activité	Responsables	Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Échéancier	Indicateurs de suivi de l'objectif
Les activités de sensibilisation et de promotion	Service des communications	Manque d'information de l'Office concernant le niveau de connaissance de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famille, au regard des enjeux relatifs à la participation sociale des personnes handicapées	1.1. Estimer le niveau de connaissance de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famille, au regard des enjeux liés à la participation sociale des personnes handicapées	Mener un sondage pour déterminer, le niveau de connaissance de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famille, au regard des enjeux liés à la participation sociale des personnes handicapées. Semaine québécoise des personnes handicapées, du 1 rd au 7 juin 2008 Le plus tôt possible après l'adoption de la politique, préparer le plan de communication d'une campagne de promotion de la politique qui sera menée auprès de la population en général, incluant les personnes handicapées et leur famille. Le contenu de ladite campagne sera déterminé par le Service des communications en fonction des résultats du sondage	31 mars 2009	1.1-1. Proportion de la population générale, incluant les personnes handicapées et leur famill qui connaît les enjeux relatifs à la participation sociale des personnes handicapées au 31 mars 2009
Obstacle price	orisé du plan d'a	ction 2007-2008		ingan pipuntan ng kalamat pipuntah na baha ta sati sati sati sati sati sati sati		ting namen mengelakak memilik pelikili di dilah pertengan di peliking
La promotion, l'intervention et la coordination	Direction générale	 Absence d'actions concertées et planifiées au regard de la mise en œuvre de la proposition de politique À part entière 	2.1. Déposer au ministre responsable un premier plan global de mise en œuvre de la proposition de politique À part entière	Dépôt du premier plan global de mise en œuvre de la proposition de politique À part entière au ministre responsable de la Loi	30 juin 2008	2.1-1. Dépôt du premier plan global de mise en œuvre au ministre responsable
			2.2. Mettre en œuvre les engagements de l'Office prévus au Plan global de mise en œuvre (PGMO) à	Engagements retenus au PGMO pour 2008-2009		2.2-1. Taux de réalisation des engagements 2008- 2009 de l'Office prévus au PGMO de la politique

compter de 2008-2009

2:

Actions à l'égard des services à la population En continuité avec le plan d'action 2007-2008

Secteur d'activité	Responsables	Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Échéancier	Indicateurs de sulvi de l'objectif
Service de soutien à la personne	Service des communications avec la collaboration de la Direction des services de soutien à la gestion	3. Manque d'outils de formation en communications adaptées en vue d'augmenter le niveau de connaissance du personnel de l'Office appelé à être en interrelation avec la clientèle	1. Améliorer les outils de formation en communications adaptées destinés au personnel de l'Office appelé à être en interrelation avec la clientèle	Elaborer un plan de formation qui sera de deux ordres : une formation de base donnée à chaque nouvel employé dont la fonction est ciblée et une formation plus élaborée destinée au personnel plus expérimenté dans l'exercice des fonctions ciblées	31 mars 2009	3.1-1. Adoption du plan de formation en communications adaptéer
Soutien à la collectivité	Centre de documentation	Insuffisance de documents vidéo accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs possibles au Centre de documentation de l'Office	4.1. Augmenter la quantité de documents vidéo accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation de l'Office	Appliquer la politique d'achat en prétant attention à la mesure consistant à acheter loisque disponibles des documents vidéo sous-titrés, encodés ou en Langue des signes québécoise (LSQ)	31 mars 2009	4.1-1 Pourcentage et quantité de documents vidéo accessibles au plus grand nombre possible d'utilisateurs ayant été acquis au cours de l'année
Obstacle p	riorisé du pla	an d'action 2007	-2008			
Services de soutien à la personne	Direction du partenariat et de l'intervention individuelle	5. Absence d'une lecture globale et systématique des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevée dans le cadre de la fonction d'intervention individuelle	5.1. Rendre disponible annuellement un rapport sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil, qui inclut un mécanisme assurant une lecture globale et systématique des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevés dans le cadre de la fonction d'intervention individuelle	Modifier le système de gestion des dossiers (SCD) pour produire un rapport annuel faisant état des interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil qui inclut un mécanisme assurant une lecture globale et systématique des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées relevés dans le cadre de la fonction d'intervention individuelle	31 mars 2009	5,1-1, Degré d'avancemer des travaux visant la modification du système de gestion des dossiers
			5.2. Rendre disponible, à compter de janvier 2009, un rapport annuel sur les interventions d'accueil. d'information, de référence, de soutien et de conseil menées en matière d'emploi	Compiler les données du SGD en matière d'emploi et les rendre disponibles sous forme de rapport		5.2-1 Dépôt du rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et d conseil menées en matiéi d'emploi
			5.3. Mettre en œuvre un cadre de référence sur le recours au plan de services pour les personnes handicapées et leur famille s'adressant à l'Office afin que celles qui le requièrent bénéficient.	Compléter l'élaboration du cadre de référence		5.3-1 Depôt du cadre de référence sur le recours a plan de services

d'un suivi à cet égard

Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public En continuité avec le plan d'action 2005-2006

Secteur d'activité	Responsables	Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Échéancier	Indicateurs de suivi de l'objectif
Cestion des réssources lumaines	Direction des services de soutien à la gestion - Service des ressources humaines L'ensemble des directions	6. Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées parmi le personnel embauché dú à un manque de main-d'œuvre « personnes handicapées » dans les banques de candidats	6.1. Augmenter le pourcentage de person- nes handicapées au sein ' des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de 11 %	Lors de l'utilisation des listes de déclaration d'aptitudes (LDA), cibler et contacter le maximum de personnes handicapées en leur offrant la possibilité d'être candidates pour des emplois qui ne sont pas nécessairement situés dans les régions d'intérêt qu'elles ont indiquées	31 mars 2009	6.1-1. Pourcentage des personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office
			6.2. Augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office	Cibler et formuler les deman- des de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) dans la perspective d'embaucher les personnes handicapées ayant réussi leur stage		6.2-1. Pourcentage d'embauche des personne handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées
				Renforcer les représentations auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) afin de le sensibiliser à publiciser davantage, auprès des personnes handicapées, ieur appel de candidatures lors de la tenue de concours de recrutement « grand public »		6.2-2. Nombre d'activités de représentation effectuées auprès du SCT
				Recenser les canaux de diffusion utilisés par le Centre des services partagés du Québec (CSPQ) lors de la tenue de concours de recrutement grand public		

En continuité avec le plan d'action 2005-2006 Indicateurs de suivi Échéancier Objectifs Responsables Obstacles Mesures retenues Secteur d'activité de l'objectif 7.1-1. Taux de satisfaction Révision annuelle de la Politique 31 mars 2009 7. Difficultés rencontrées Suivi systématique aux six des employés handicapés à mois auprès des employés d'adaptation de poste et par les employés l'égard de l'application de handicapés de l'Office handicapés de l'Office du milieu de travail la Politique d'adaptation dans l'accomplissement ayant eu une adaptation des postes et du milieu de de leur travail au quotidien de poste travail de l'Office (organisation du travail. adaptation des postes et 7.1-2. Révision de du milieu de travail) la Politique d'adaptation 7.1. Réduire les difficultés de poste et du milieu de travail effectuee rencontrées par les employes handicapes de l'Office dans l'accomplissement de leur travail au quotidien 31 mars 2009 8.1-1. Taux de satisfaction 8. Intranet de l'Office 8.1. Rendre l'intranet plus Évaluation du niveau Service accessible aux membres du d'accessibilité de l'intranet que des employés avant une non accessible pour ses des communications personnel de l'Office ayant requièrent les employés ayant incapacité visuelle à l'égard employés ayant une de l'intranet de l'Office incapacité visuelle une incapacité visuelle une incapacité visuelle (ZA ou 3A) 8.2-2 Evaluation complétée du niveau d'accessibilité de l'intranet et recommandations. transmises au Comité de direction 9 1-1 Phases complétées 9. Problèmes d'accessibilité 9.1. Poursuivre le processus Poursuivre l'application du plan de 31 mars 2009 Direction des services de Cestion des ressources travail 2007-2008 qui respectent les soutien à la gestion pour les personnes d'amélioration de matérielles échéanciers du plan de handicapées en ce qui l'accessibilité des locaux travail 2007-2008 concerne certains locaux du siège social de l'Office Débuter l'application du plan de et 2008-2009 visant travail 2008-2009 de l'Office l'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social 31 mars 2009 10.1-1. Publication du 10.1. Identifier, dans Redaction d'un registre Soutien administratif Direction générale, avec 10. Absence de registre registre des établissecontenant une liste de chaque région du Québec la collaboration de la ments correspondant aux des établissements Direction de l'intervention lieux accessibles aux critéres d'accessibilité correspondant aux critères nationale et des Directions personnes handicapées à établis en fonction des d'accessibilité établis en de l'intervention collective l'extérieur des locaux de besoins de l'Office pour la fonction des besoins de l'Office pour la tenue de regionale tenue d'évenements ou de réunions et d'événements l'Office pour la tenue reunions d'événements ou de reunions

Secteur d'activité	Responsables	Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Échéancier	Indicateurs de suivi de l'objectif
Gestion des ressources matérielles	Direction des services de soutien à la gestion Gestionnaires	11. Faible niveau de connaissance de l'ensemble du personnel de l'Office à l'égard des procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement	11.1. S'assurer que le personnel du siège social de l'Office connaisse les procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Rediffuser les informations pertinentes au regard des procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement Transmettre une note au personnel du siège social le sensibilisant à l'importance de connaître ces procédures et mesures Donner l'information lors de l'accueil du nouveau personnel	31 mars 2009	11.1-1. Document « Procédures d'urgence s' rediffusé au personnel di siège social 11.1-2. Rapport d'évaluation du coordonnateur des mesures d'urgence au terme d'un exercice d'évacuation 11.1-3. Transmission d'un note de sensibilisation au personnel du siège social sur l'importance d connaître les procédures mesures d'urgence 11.1-4. Incorporer l'information sur les procédures et mesures d'urgence aux pochettes d'accueil du nouveau personnel au siège social personnel au siège social personnel au siège social personnel au siège social
			11.2. S'assurer que le personnel des bureaux de l'Office en région connaisse les procédures d'évacuation incluant les mesures concernant les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Donner aux directeurs de l'intervention collective régionale une responsabilité au regard de la diffusion des plans d'évacuation des édifices où se trouve le personnel qu'ils dirigent et de l'information du nouveau personnel qu'ils accueillent	la	11.2-1. Rendre compte de la diffusion des plans d'évacuation dans le rapport d'activités des directeurs de l'intervent collective régionale 11.2-2. Incorporer l'information sur les procédures et mesures d'urgence aux pochette d'accueil du nouveau personnel en région 11.2-3. Proportion des employes de l'Office er région connaissant les dispositions à l'égard de mesures d'urgence concernant les personne ayant besoin d'un accompagnement

5. MÉCANISMES DE SUIVI

De manière à assurer un suivirigoureux de la mise en œuvre des mesures retenues et d'évaluer l'atteinte des objectifs fixés, l'Office a retenu des indicateurs pour chacun des obstacles identifiés. De plus, à chacune des rencontres du conseil d'administration, la directrice générale adjointe, coordonnatrice du plan d'action, déposera un état d'avancement des mesures mises en place à ce moment-là et, lorsque disponibles, les résultats intérimaires observés. Pour ce faire, elle interpellera chacune des directions responsables de l'application des mesures retenues. Ainsi, le conseil d'administration sera en mesure de suivre l'évolution de la situation et de constater l'atteinte ou non des résultats visés de manière à lever les obstacles identifiés.

Certains objectifs du plan d'action 2008-2009 de l'Office à l'égard des personnes handicapées et les mesures qui en découlent apparaissent également à son plan stratégique 2005-2008, puisque l'Office, de par sa nature, sa mission et ses rôles, travaille à améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées de participer pleinement à la vie en société. L'Office pourra donc, en plus des outils de suivi identifiés à ce plan d'action, bénéficier de ceux déjà existants pour son plan stratégique.

Enfin, en plus d'être présenté au conseil d'administration et au personnel de l'Office, le bilan du présent plan d'action sera partie intégrante du plan d'action 2009-2010 de l'Office.

6. ADOPTION ET DIFFUSION

Le plan d'action 2008-2009 de l'Office des personnes handicapées a été adopté par son conseil d'administration lors de la séance de décembre 2008. L'Office le fait connaître à ses partenaires et à la population en général en le rendant disponible sur son site Internet. Il informe également ses partenaires de sa disponibilité sur son site Internet par la voie d'une communication écrite.

Signalons également que, conformément à la Politique de communication de l'Office, ce plan d'action est disponible dans toutes les formes de médias adaptés. On peut l'obtenir en composant le 1 800 567-1477 par téléscripteur, ou encore par courriel à communications@ophq.gouv.qc.ca.

Enfin, les personnes ou organismes qui souhaiteraient avoir plus d'information sur le plan d'action 2008-2009 de l'Office peuvent s'adresser à sa coordonnatrice, M^{ess} Anne Hébert, en composant le numéro sans frais 1 800 567-1465.

CONCLUSION

L'Office, à l'instar des ministères et organismes publics et des municipalités visés par l'article 61.1 de la Loi, a la responsabilité de produire annuellement un plan d'action et de le rendre public. Ce troisième plan d'action démontre la volonté de l'Office de continuer de se doter des outils nécessaires pour, d'une part, identifier les obstacles et, d'autre part, se donner les moyens pour les lever en mettant à contribution l'ensemble de ses directions.

La nomination d'une coordonnatrice du plan d'action et la mise sur pied d'un groupe de travail ayant le mandat d'élaborer et d'évaluer le plan d'action annuel représentent des mesures qui permettent d'assurer la continuité d'une année à l'autre.

L'Office est conscient du fait que la liste des obstacles présentés ici n'est pas exhaustive. De même, certaines mesures ne pourraient avoir un effet sur l'obstacle qu'au bout d'un certain temps, qui dépasse l'horizon d'un an de ce plan d'action. L'évaluation périodique à l'aide d'indicateurs de suivi des mesures et des objectifs permettra de porter un regard attentif à l'évolution de la situation dans le but de favoriser la qualité des interactions entre l'Office et la population de personnes handicapées.





ANNEXE 1 Tableau synthèse Bilan 2007-2008

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2007-2008 — BILAN

1. Actions à l'égard de la mission générale

Objectifs	Indicateurs de suivi de l'objectif	Mesures mises en œuvre	Résultats	Recommandations
D'ici le 31 mars 2008, améliorer la connaissance de l'Office, de son rôle, de ses activités, de ses productions et de ses positions par la population générale, incluant les personnes handicapées	Proportion de la population générale qui connaît l'Office, son rôle, ses services, ses activités, ses productions et ses positions	Diffusion de la proposition de politique À part entière : publication et envoi d'une version éditée mise en ligne du document Information de la population et des partenaires par le biais du cyberbulletin Express-O mise en œuvre des préparatifs pour sa présentation à deux congrès internationaux Révision et amélioration des publications du Service des communications : révision et amélioration du bulletin L'intégration modification du cyberbulletin Express-O (vol. 2), afin d'être conforme aux directives pour l'accessibilité aux contenus Web Le plan de communication stratégique a été présenté au conseil d'administration le 24 mai 2007 La planification de la Semaine québécoise des personnes handicapées, du 1er au 7 juin 2008, est en cours	Impossible d'évaluer l'atteinte de l'objectif La réalisation d'un sondage avait été prévue, mais celui-ci n'a pas été effectué	La réalisation du sondage dewrait être reportée au plan d'action 2008-2009
D'ici le 17 décembre 2007, actualiser la politique d'ensemble À part égale	Dépôt de la proposition de politique gouvernementale au ministre . responsable	Travaux liés à l'actualisation de la politique	Dépôt de la proposition de politique À <i>part entière</i> au ministre responsable de la Loi, le 17 décembre 2007	L'objectif d'actualiser la politique d'ensemble À part égale est atteint

2. Actions à l	'égard des services à	la populatioi
----------------	-----------------------	---------------

Objectifs	Indicateurs de suivi de l'objectif	Mesures mises en œuvre	Résultats	Recommandations
D'ici le 31 mars 2008, améliorer les connaissances de l'ensemble du personnel visé de l'Office à l'égard des communications adaptées utilisées par les personnes handicapées et des moyens de communication les plus adéquats	Pourcentage du personnel visé estimant avoir amélioré ses connaissances	Entente avec l'organisme Handidactis et préparation d'une formation Formation donnée le 17 avril 2008	Résultats de la formation du 17 avril 2008 ; • 65 % ont amélioré leurs connaissances · 100 % sont en accord, ou plutôt en accord, avec l'affirmation : « Je me sens suffisamment outillé pour communiquer avec les personnes handicapées » Résultats du questionnaire distribué à tous les employés de l'Office : • 29 % ont une faible ou aucune connaissance des méthodes de communication à utiliser avec les personnes handicapées · 6 % estiment que le manque de connaissance les a empêchés d'effectuer des tâches ou de prendre contact avec certaines personnes · 65 % désireraient assister à une formation si elle était à	Si une formation est à nouveau offerte, il est recommandé de revoir le plan et de l'adapter Il est recommandé de reconduire cet objectif au plan d'action 2008-2009
D'ici le 31 mars 2008, augmenter la proportion de vidéos accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation de l'Office	Pourcentage des documents vidéo accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs possible, acquis durant l'année en fonction de leur disponibilité	Mise à jour de la Politique d'acquisition et de développement de la collection du Centre de documentation	nouveau offerte Augmentation du pourcentage d'acquisition de documents vidéo accessibles : 2007-2008 : 36 % 2006-2007 : 31 %	Il est recommandé de reconduire cet objectif au plan d'action 2008 2009 étant donné que l'Office a le souci d'offiri un service accessible à tous ses utilisateurs

3 Actions	osées comme gestionnaire d'un organisme public
J. ACLIUITS	osees confine gestioniane d'air organisme passe

Objectifs	Indicateurs de suivi de l'objectif	Mesures mises en œuvre	Résultats	Recommandations
D'ici le 31 mars 2008, augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux équivalent à 11 %	Pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	Inscription de l'objectif de 11 % à la gestion prévisionnelle de main d'œuvre le 25 octobre 2007 Inscription de l'objectif de 15 % dans le plan d'action ministériel concernant le rajeunissement et la diversification des effectifs de l'Office le 18 septembre 2007	Le pourcentage d'employés handicapés au sein des effectifs de l'Office était de 9,3 % (14 sur 150)	Il est recommandé de reporter l'objectif lié à l'augmentation de la proportion de personnes handicapées embauchées et de renforcer les efforts de représentation auprès du Secrétariat du Conseil du tréso
D'ici le 31 mars 2008, augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office	Pourcentage d'embauche de personnes handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées	Contacts auprès de l'ensemble des personnes handicapées inscrites sur les listes de déclaration d'aptitudes pour le recrutement Accueil de 4 stagiaires en provenance du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées Effectué 3 contacts téléphoniques avec les représentants du Secrétariat du Conseil du trésor	Le pourcentage d'embauches comblées par des personnes handicapées était de 5,1 % (2 sur 39)	
3. D'ici le 31 mars 2008, réduire les difficultés rencontrées par les employés handicapés de l'Office dans l'accomplissement de leur travail au quotidien	Taux de satisfaction des employés handicapés à l'égard de l'application de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office	Adoption de la mise à jour de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail le 12 novembre 2007 Envois personnalisés de la politique le 30 octobre 2007 Séance d'information à l'intention des gestionnaires le 12 décembre 2007 Évaluation ergonomique des postes occupés par des personnes handicapées	Résultat du questionnaire distribué à tous les employés de l'Office : • 9 répondants bénéficient des retombées de la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office • 8 affirment être satisfaits des adaptations apportées (1 s'est abstenu de répondre) • 4 affirment qu'une réévaluation régulière leur est offerte et 5 disent le contraire • 9 affirment être satisfaits de la politique	Il est recommandé, conformément à la mesure 11 de la politique, d'effectuer un suivi systématique à tous les six mois du niveau de satisfaction de l'adaptation effectuée, pour que les gains acquis au cours de l'année soient conservés

3. Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public

Objectifs	Indicateurs de suivi de l'objectif	Mesures mises en œuvre	Résultats	Recommandations
D'ici le 31 mars 2008, améliorer l'accessibilité des locaux du siège social de l'Office	Améliorations apportées à l'accessibilité du siège social selon les travaux prévus au plan de travail 2007-2008	Le projet d'accessibilité est divisé en trois phases : 1" phase – côté Brock 2" phase – extérieur de l'édifice 3' phase – côté Lindsay Les plans et devis de la phase 1 sont terminés	Des travaux sont en cours et les échéanciers des phases subséquentes figurent à l'agenda	Il est recommandé de reconduire cet objectif au plan d'action 2008-2009
5. D'ici le 31 mars 2008, que le personnel de l'Office maîtrise les connaissances à l'égard des procédures d'évacuation et des mesures d'urgence concernant les personnes handicapées	Proportion des employés de l'Office qui maîtrise les connaissances à l'égard des mesures d'urgence concernant les personnes handicapées	Les travaux réalisés au siège social de l'Office : envoi d'un aide-mémoire envoi d'une note indiquant que les procédures sont dans l'intranet affichage de 75 fiches d'information inclusion de l'information dans le guide de formation des nouveaux employés	Le personnel des régions n'a pas été informé 52 % des répondants affirment bien connaître les procédures d'évacuation et les mesures d'urgence de l'Office concernant les personnes handicapées	Il est recommandé de reconduire cet objectif au plan d'action 2008-2009
D'ici le 31 mars 2008, rendre l'information de l'intranet accessible aux membres du personnel de l'Office ayant une incapacité visuelle	Taux de satisfaction des employés de l'Office ayant une incapacité visuelle à l'égard de l'accessibilité de l'intranet	Au 31 mars 2008, les travaux visant à ce que l'intranet de l'Office atteigne le niveau 2 ou AA étaient en cours	Les répondants affirment ne pas consulter l'intranet de l'Office et considérent le niveau atteint au 31 mars 2008 inaccessible	Il est recommandé de reporter l'évaluation de la satisfaction des employés de l'Office qui ont une incapacité visuelle à l'égard de l'accessibilité de l'intranet de niveau 2 ou AA au plan d'action 2008-2009
7. D'ici le 31 mars 2008, identifier dans chaque région du Québec des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions	Production d'un registre contenant les coordonnées et les caractéristiques de salles de réunion et de lieux d'hébergement accessibles aux personnes handicapées	Réalisation d'une grille d'évaluation identifiant les besoins spécifiques de l'Office Évaluation réalisée pour les hôtels et les salles de réunion des régions de Montréal et de Québec	Une identification préliminaire a été amorcée, mais le registre n'a pas été rédigé	Il est recommandé de reconduire cet objectif au plan d'action 2008-2009





ANNEXE 2 Secteurs d'activité

38

SES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Au regard du plan d'action, on peut regrouper les activités de l'Office en trois grands secteurs d'activité : la mission générale, les services à la population et les activités à titre de gestionnaire d'un organisme public.

Mission générale

- L'analyse et la veille-conseil sur les lois, politiques, programmes et services afin de suivre tout changement pouvant avoir un impact sur l'intégration sociale et sur la promotion des intérêts des personnes handicapées et de leur famille et par l'élaboration des orientations, prises de position, recommandations et des plans d'action spécifiques sur la base de ces analyses;
- la promotion, l'intervention et la coordination auprès des ministères, des organismes gouvernementaux, des municipalités, des commissions scolaires, des institutions d'enseignement, des autres organismes publics, parapublics et privés dans une perspective de résolution de problème et d'identification de solutions aux obstacles existants;
- l'évaluation de l'évolution de l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des personnes handicapées sur l'exercice de leurs droits et sur la promotion de leurs intérêts. L'Office s'y emploie par des activités de diffusion de statistiques, des activités d'évaluation de l'intégration sociale, des activités de développement et de diffusion des connaissances et des activités de collaboration et d'animation auprès du milieu de la recherche;
- les activités de sensibilisation et de promotion auprès de l'ensemble des acteurs de la société québécoise et de la population en général afin qu'ils contribuent à la concertation et aux changements requis pour l'intégration sociale. L'Office s'y emploie, entre autres, par la coordination de la Semaine québécoise des personnes handicapées et par d'autres activités ou événements spécifiques.

Services à la population

- Les services de soutien à la personne par des activités de soutien direct telles que le service d'accueil, d'information et de référence, ainsi que les services de soutien-conseil, d'accompagnement, et de représentation en plus de voir à la préparation de plans de services conformément à l'article 49 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale;
- le soutien à la collectivité par des activités de collaboration et de partenariat avec les associations de personnes handicapées et des partenaires socioéconomiques, des activités de soutien et de collaboration avec les milieux sur des programmes de formation et des outils d'intervention, par des services d'accès à la documentation spécialisée (Centre de documentation) et de gestion de programmes de subventions (soutien aux organismes de promotion, expérimentation).

Activités à titre de gestionnaire d'un organisme public

L'Office gère des effectifs. Il doit voir à l'embauche et au maintien au travail de ceux-ci. Dans le cas des employés handicapés, il favorise leur embauche, voit à un accueil adéquat et assure l'adaptation et l'accessibilité des lieux et des outils de travail.

Rédaction

Michael Watkins Agent d'information Service des communications

Collaboration

Aline Cloutier Jérôme Gauthier Christian Guay Serge Provencher

Le 6 février 2009

Édition

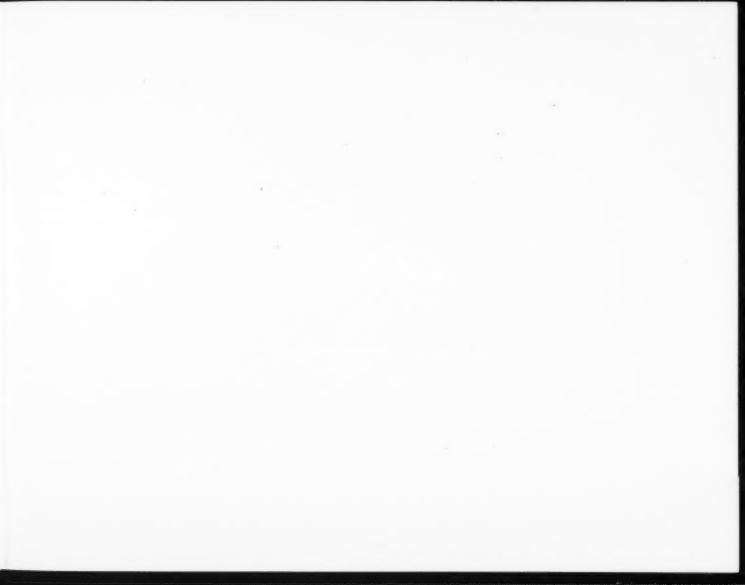
Office des personnes handicapées du Québec Service des communications

Mise en page

Ozon création

Approbation

Conseil d'administration Bilan 2007-2008, séance de juin 2008 Plan d'action 2008-2009, séance de décembre 2008



Québec ##

Office des personnes handicapées

Québec ##

